



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EI CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO”: una revisión de la
literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Diana Margarita, Peralta Castro

Asesor:

Henry, Ventura Aguilar

Trujillo - Perú

2018

DEDICATORIA

A mis padres,
quienes me han apoyado en esta etapa de aprendizaje y
con su cariño y a poye me motivan a seguir adelante.

A mi abuelita,
Que con sus consejos y amor
Me incentivan a alcanzar mis objetivos.

A mis docentes
quienes inculcaron en mí el deseo de aprender y seguir enriqueciendo
mis conocimientos, con su enseñanza y gran calidad profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a Dios,
quien nos bendice cada día y protege ante adversidades.

A mis padres,
por estar en cada paso importante de mi vida y enseñarme que
no debo rendirme ante cualquier dificultad, por el contrario
debo seguir hasta cumplir mis metas

A mis amigos,
que han estado presentes apoyándome en todo momento.

A mi asesor,
quien con su guía y paciencia me
apoyo en el presente trabajo de investigación

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE AUTORIZACIÓN DEL TRABJO DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III: RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	28
ANEXOS	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Artículos analizados según criterio metodológico.....	17
Tabla 2. Artículos publicados según base de datos.....	19
Tabla 3. Artículos publicados por país.....	20
Tabla 4. Artículos publicados por año.....	21
Tabla 5. Artículos publicados según título y diseño metodológico.....	22
Tabla 6. Artículos publicados según idioma.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Etapas en la selección de la información a través de las diferentes fases de la revisión sistemática.....	14
Figura 2. Composición de temas	16

RESUMEN

El desarrollo de la presente revisión sistemática enfocada al Clima Institucional y la Calidad del servicio educativo, en el cual se identificó la relación y su repercusión en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, así como la importancia que tiene el desarrollo de un adecuado manejo de las relaciones interpersonales, así como la aplicación de una comunicación asertiva dentro del entorno educativo, ya sea entre docentes, directivos del plantel y los padres de familia, asegurando a los estudiantes un servicio de calidad ; tiene como objetivo, el análisis de información tanto nacional como internacional, proporcionado mediante artículos de investigación de las bases Redalyc, Scielo y Sciencedirect, de las cuales cincuenta pasaron por un proceso de evaluación mediante el cumplimiento de diversos estándares y criterios de idioma, lugar de estudio, tiempo y tipo de metodología, obteniendo como resultado final doce artículos seleccionados a partir del año 2008, cuyo lugar de estudio se ubican en Latinoamérica y Europa, por tal motivo manejan un idioma español e inglés, logrando obtener información relevante y clara con resultados actualizados, siendo estos plasmados en el presente estudio de investigación enfatizando la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio dentro del entorno educativo.

PALABRAS CLAVES: "Clima institucional", "Calidad de servicio" y "Servicio educativo.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 20 años, muchos países de Latinoamérica vienen experimentando avances importantes en aspectos claves, como el desarrollo global, incremento económico y en menor volumen la disminución de la pobreza, lo que originó un ámbito favorable para el desarrollo de la educación (Barón, 2006). Sin embargo, según Rodríguez y Marcano (2008) existen otros aspectos que dificultan a la expansión de una educación de calidad. Hoy en día, podemos decir que en el Perú el tema educativo viene tomando mayor valor en los diversos ámbitos de la sociedad; los alumnos y la comunidad acuden a los servicios educativos como un método para mejorar su formación humana y profesional; por ello, resulta de suma importancia el trabajo en equipo de todos los que integran una institución educativa. Las instituciones educativas deben asegurar a los estudiantes el cumplimiento de su derecho a recibir una educación de calidad (Pantoja, 2009). Por lo cual, se indaga diversos estudios teóricos y empíricos, para la presente revisión sistemática de la literatura sobre el clima institucional y la calidad del servicio educativo, con la finalidad de analizar la relación que existe entre ambas variables y cómo éstas influyen positiva o negativamente dentro de las instituciones educativas.

Esta realidad, conlleva a tomar en cuenta la forma de gestión de las instituciones educativas, de tal manera que si se busca brindar una gestión institucional de calidad es imprescindible que los servicios educativos también sean de calidad (Vartuli, 2010). De esta forma se aborda el tema del clima institucional como uno de los factores que intervienen en la calidad del servicio educativo, que lejos de ser un tema de poca relevancia se ha convertido en factores claves para el éxito de una organización. Según Álvarez (2016) señala que un clima institucional favorable o propicio con un ambiente cómodo mejora la productividad laboral y facilita la interrelación con el entorno y entre compañeros, la cual es esencial para el funcionamiento eficiente de una institución educativa. Sin embargo, si el clima dentro de una organización se torna tenso y negativo minimiza las ganas y el entusiasmo por parte del personal, llega a originar un ambiente poco empático dentro de la institución, una mala comunicación dentro del ambiente laboral, esto conlleva a una baja eficiencia de los trabajadores, así como también en las repercusiones que traen consigo en el comportamiento de los estudiantes provocando de esta manera una deficiencia dentro del servicio que se brinda, he ahí la importancia

de tomar en cuenta la relación existente entre el clima institucional y calidad del servicio educativo.

Es preciso comprender qué se entiende por calidad en educación para encaminar las mejoras en el sistema educativo, así como entender el concepto de clima escolar y poner en manifiesto las cualidades de los procesos que intervienen significativamente en el aprendizaje, también la convivencia escolar democrática la cual comprende un conjunto de relaciones sociales siendo estas personales y grupales dentro de las instituciones educativas, de tal forma que la responsabilidad del manejo de la convivencia y de su calidad recae sobre todos los miembros de la comunidad educativa, equipos directivos, docentes, personal administrativo y de apoyo, estudiantes y padres de familia. Cuando se habla de calidad se abarcan muchos puntos importantes, como la exigencia de una atención diferenciada, además de ser un factor prioritario de la satisfacción ante el servicio recibido (Nevado y Moreno, 2003; Calcina 2012). Según Melo, González y Verástegui (2015) los ciudadanos son cada vez más exigentes en los resultados que la administración genera en lo que respecta al área de educación y al desarrollo social. La necesidad de lograr satisfacer la demanda de la sociedad, por brindar servicios de calidad, hace inevitable que las instituciones implementen estrategias, los cuales les permitan ofrecer una atención confiable y eficaz. Ante esto Asef y González (2017) menciona que las expectativas y percepciones del cliente basados en la calidad del servicio, se puede apreciar en muchos aspectos como el resultado entre las percepciones y expectativas respecto al desempeño del servicio.

En este sentido, López, Posada y García (2014) manifiestan que para lograr implementar una cultura enfocada en el servicio implica replantear muchos paradigmas; lo que requiere considerar cuales son los problemas de los clientes y necesidades y de esta forma orientar las toma de decisiones hacia sus intereses y expectativas prestándole un servicio de calidad. Implantar la calidad significa añadir un sistema de gestión que deje facilitar los procesos, eliminar errores, fallos y especialmente ser eficiente y eficaz en el desarrollo de las personas que integren la sociedad del futuro. Estos aspectos son importantes en el objeto de estudio de una institución educativa, de ahí la necesidad de incluir normas y procedimientos enfocados en la calidad del servicio (Belmar, Llanca, Ortega y Valenzuela 2016). Ante esto Stefanell (2017) señala que las instituciones no solo deben enfocarse en los productos y servicios que brindan, si no también entender las condiciones que los estudiantes, vienen recibiendo del servicio.

Para hacer esto factible es fundamental generar en los estudiantes las competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas para incorporarse en el mundo laboral de la sociedad.

Por otro lado, hablar del clima institucional y calidad del servicio educativo implica considerar la relación que existe entre ambas variables. Pues bien, ambas expresiones vienen siendo cada vez más empleadas actualmente en el ámbito educativo, como tema de referencia que alega cualquier proceso de cambio o plan de mejora, debido a que las escuelas forman parte fundamental de la sociedad; como organización debe adaptarse de manera inteligente a su círculo cambiante y evaluar sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad, por tal motivo es necesario una revisión permanente en el campo de los conocimientos ya que a medida que pasa el tiempo surgen nuevos conocimientos y es necesario actualizar la información que se tiene, también en cuanto a la formación de valores es de suma importancia para crear una sociedad cada vez más intercultural; en las relaciones familia – escuela – sociedad; en el campo laboral (López, Díaz y García 2006; Amenteros y García, 2015).

Para fortalecer a las instituciones es necesario que los agentes de la educación entiendan con claridad que las relaciones interpersonales, la comunicación y sobre todo el clima son temas en las que se debe fortalecer con mayor intensidad para lograr brindar un servicio de calidad en las instituciones educativas. Como ya se ha comprobado, en muchas experiencias educativas, la educación no solo es del docente es más bien de toda la comunidad educativa (Huerta, 2014). Si bien los docentes, forman parte fundamental dentro de las instituciones educativas; Pedraza, Amaya y Conde (2010) recalcan que la estabilidad emocional que tengan dentro de su entorno, las malas relaciones interpersonales, pueden de alguna u otra forma repercutir en el método de enseñanza hacia los estudiantes y por ende repercutir en la calidad del servicio educativo, generando deficiencia en la enseñanza por parte de los docentes hacia los alumnos. Además, según Bergmann, Geissler, Hundt y Grave (2018), los problemas referidos al clima institucional son tan comunes, principalmente en las organizaciones educativas.

En este sentido, no depende solamente de su preparación técnica o profesional, sino también del tipo de ambiente psicológico presente en el interior de la organización; si esta es satisfactoria, la productividad y la eficiencia en el trabajo se reflejarán positivamente, sólo desde un enfoque de reflexión permanente y de innovación se puede conseguir una educación de calidad, la cual logre satisfacer las necesidades y la

demanda del alumnado. Así mismo, también supone crear un ambiente motivador en cual permita a los alumnos establecer relaciones interpersonales; y a los docentes estimular a los alumnos y guiarlos en su desarrollo personal (Silva, 2010). El trabajar en un ambiente adecuado y agradable no sólo estructuralmente, sino humanamente es fundamental para que los docentes desarrollen las capacidades que poseen y de esta manera lograr un ambiente propicio, motivador y seguro que permita establecer relaciones interpersonales productivas, estimulando el aprendizaje en los alumnos.

Entonces, desde esta perspectiva; Sokol, Gozdex, Figurska y Blaskova (2016) describen que se identifican diversos factores, asociados al propio docente, al estudiante y al entorno, donde se menciona la importancia de una acción reflexiva que debe tener una institución, el cual consiste en preocuparse por reconocer, si existe un entusiasmo, identificación, compromiso y satisfacción en el trabajo de los integrantes de la comunidad educativa dando mayor interés en el mejoramiento de la calidad educativa, mediante una comunicación eficaz dentro de la organización. Ante esto Pérez (2014) menciona la necesidad y la importancia de estudiar más a fondo la calidad del servicio en las instituciones educativas, así como también las repercusiones que implican desarrollar un manejo adecuado del ambiente dentro de las instituciones y como aplicar tácticas dentro de las distintas áreas de la institución para implementar estrategias que ayuden a mejorar la eficiencia en la Gestión de las organizaciones.

De esta manera, las instituciones educativas, podrán tener una mejor visión, con respecto a la importancia que tienen las relaciones interpersonales, dentro de una institución y como está repercute en la calidad de la organización, es así que el presente proyecto plantea su objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de Estudio

Se llevó a cabo la presente revisión sistemática de la literatura científica, se define como un método sistemático diseñado para, comparar información referente a un tema en específico, a través de la observación, investigación, análisis y recolección de hallazgos de múltiples estudios teóricos y académicos (Beltrán, 2005). Para encaminar el proceso metodológico se determine la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera se relaciona el clima institucional con la calidad del servicio dentro del entorno de las instituciones educativas?

Fundamentación de la metodología

La revisión de la literatura científica son un diseño de investigación que sintetiza los resultados de diversas investigaciones primarias, así mismo se caracteriza por su rigurosa metodología. Si bien es cierto existen diversas dificultades que provienen por la falta de acceso y manejo de la información científica, por tal motivo la revisión sistemática se ha vuelto tan reconocida que en los últimos años ha obtenido una gran evolución, teniendo claro que el mejor tipo de estudio que puede resolver una duda o pregunta sobre un tema en específico es una revisión sistemática. Ante esto cabe mencionar que para realizar una adecuada investigación es necesario identificar el problema y convertirla en una pregunta que pueda ser respondida, siendo esta clara y precisa (Arias, 2013).

De acuerdo con lo anterior, es relevante y preciso que la información que se recompila de las distintas publicaciones sean muy selectivas, buscando siempre lo más trascendental y reciente. Por consiguiente, la revisión debe estar de manera ordenada y coherente para que de esta forma su alcance general quede bien establecido, permitiendo de tal manera una redacción científica comunicativa. Esta revisión debe permitir la búsqueda ordenada, mediante un sistema bien definido (Fonseca y Hernández, 2014).

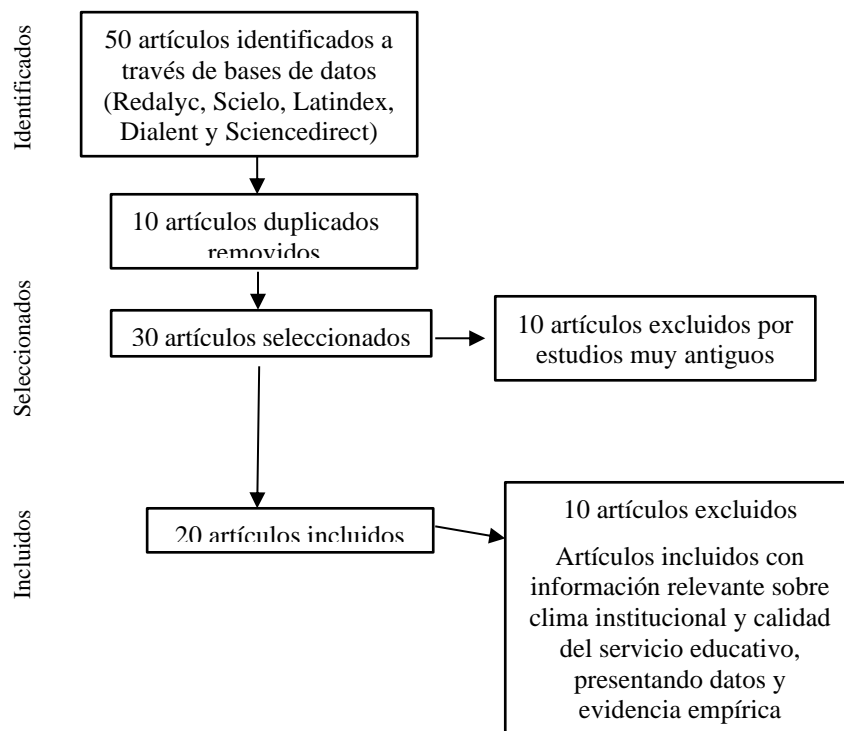
Criterios de inclusion y de exclusion

Se incluyeron y recopilaron diferentes estudios primarios, siendo éstas artículos científicos y documentos de investigación nacional e internacional, en primer momento se abarcó un margen de tiempo, desde 1995 hasta el presente, de las cuales se obtuvo la información adecuada y necesaria para conocer a fondo algunos aspectos asociados a las instituciones educativas. Las cuales fueron analizados utilizando pal bras claves como "clima institucional, calidad de servicio y servicio educativo" las cuales fueron buscadas en un idioma español, portugués e inglés con el objetivo de comparar las múltiples informaciones rescatadas. De esta forma, se comenzó la etapa de selección de artículos, el cual se estableció a partir de bases de la red Redalyc.org, así como también Scielo.org (Scientific Electronic Library Online), Dialnet, Sciencedirect y Latindex.org, debido a que son páginas de investigación confiables, logrando descartar así investigaciones que no contengan información relevante sobre el tema de estudio en la presente revisión.

Así mismo, como criterio de exclusion se depuro toda información que no estuviera orientada ni enfocada al tema en estudio. Es decir que se consultó 50 estudios diferentes, de los cuales se depuraron 30 de ellos, tomando en cuenta un periodo de tiempo entre el 2003 y 2017 por ser éstos los más actuales, con un tipo de metodologia cualitativa y cuantitativa, con idiomas español e ingles y lugar donde se originó el estudio teniendo en cuenta países que estén ubicados más próximos y vinculados a la situación actual del Perú con respecto al servicio educativo. Por último, se eliminaron aquellos estudios que no contengan un tipo de metodologia cuantitativa de preferencia, así como aquellos estudios que estén alejados de la realidad del proyecto de investigación. Después del proceso de depuración y selección quedaron 20 artículos, los cuales fueron utilizados para la realización de la introducción de la presente investigación sistemática.

En la figura 1 se presenta, de forma simplificada los componentes de la pregunta en investigación de interés, así como los criterios de inclusion y exclusion que se utilizaron en este proceso de selección y depuración para la revision sistemática que se derivan de ella.

Figura 1
Etapas en la selección de la información a través
de las diferentes fases de la revisión sistemática



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la figura 1 se aplicaron tres fases para la etapa de selección, en el cual encontramos la identificación, en donde se encuentran todos aquellos artículos que fueron encontrados en una primera instancia. Posteriormente se pasa a la fase de selección en donde se exportan todos aquellos artículos con información importante sobre el tema en estudio, para ser leídos.

Una vez finalizado el proceso de selección, se quedó con un total de 20 artículos, teniendo en consideración criterios como, el idioma, palabras claves, tipo de análisis, metodología, título, año de publicación y variables asociadas. La cuales contengan dentro del estudio, datos, análisis e información clave para la pregunta en investigación y de esta manera asegurar la confiabilidad de estos. Así mismo también lograr obtener mejores resultados.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para iniciar una revisión sistemática, es de suma importancia la búsqueda y recopilación de información en cada base de datos, por ello, como ya se manifestó con anterioridad, se consultó 50 artículos originales en un período de tiempo de 1995 a 2017, distribuidas así: Redalyc, 20 artículos; Scielo, 11 artículos; Latindex, 8 artículos; Sciencedirect, 4 artículos y Dialnet, 7 artículos, los cuales fueron debidamente analizados para su clasificación, suprimiendo aquellos que no contengan los aspectos y palabras claves estimadas en la metodología de investigación y con un periodo de tiempo entre los últimos 15 años, quedando 30 artículos científicos. Como último filtro para culminar este proceso selectivo se aplicaron criterios de inclusión y de exclusión, tomando de preferencia aquellos estudios de los últimos 10 años. Después de todo este proceso de selección y depuración, se rescató 20 artículos de los cuales 9 de ellos se extrajeron de Readalyc, 4 de Sciencedirect y 7 de Scielo, Posteriormente se observa el criterio metodológico utilizado por cada número de artículos que ha sido analizado, en el cual se puede apreciar un intervalo de años entre el 2008 a 2018 como criterio de años más actuales. Así mismo señala las bases de las cuales fueron extraídas los artículos, siendo estas: Redalyc, del cual se lograron extraer 5 (de origen 2 en Venezuela, 1 España, 1 Colombia y 1 Chile), los 5 son de revisiones sistemáticas. También, de Sciencedirect se extrajeron 4 (de origen 1 en Polonia, 1 en Grecia, 1 en Eslovaquia y 1 en Alemania). Por último de la base Scielo se extrajeron 3 de los cuales todos son de origen en México y los 3 son artículos científicos, quedando así finalmente 12 artículos para la presentación de resultados, los cuales contienen información relevante sobre el clima institucional y la calidad del servicio educativo. Así mismo aportan información relevante y clara, dando una mayor visión sobre el tema en estudio.

En la tabla 1 se aprecia los criterios metodológicos mencionados, dentro de esta encontramos las bases que han sido utilizadas, la cantidad de artículos, el origen del estudio y por último el diseño (véase Tabla 1).

Tabla 1.
Artículos analizados según criterio metodológico

BASES	CANTIDAD	AÑO	ORIGEN	DISEÑO
Redalyc	1	2014	Venezuela	Revisión Sistemática
	2	2010	España	Revisión Sistemática
	3	2008	Venezuela	Revisión Sistemática
	4	2009	Chile	Revisión Sistemática
	5	2014	Colombia	Revisión Sistemática
Scielo	1	2017	México	Artículo Científico
	2	2010	México	Artículo Científico
	3	2016	México	Artículo Científico
Sciencedirect	1	2014	Polonia	Artículo Científico
	2	2018	Alemania	Artículo Científico
	3	2014	Slovakia	Artículo Científico
	4	2015	Grecia	Artículo Científico
TOTAL	12			

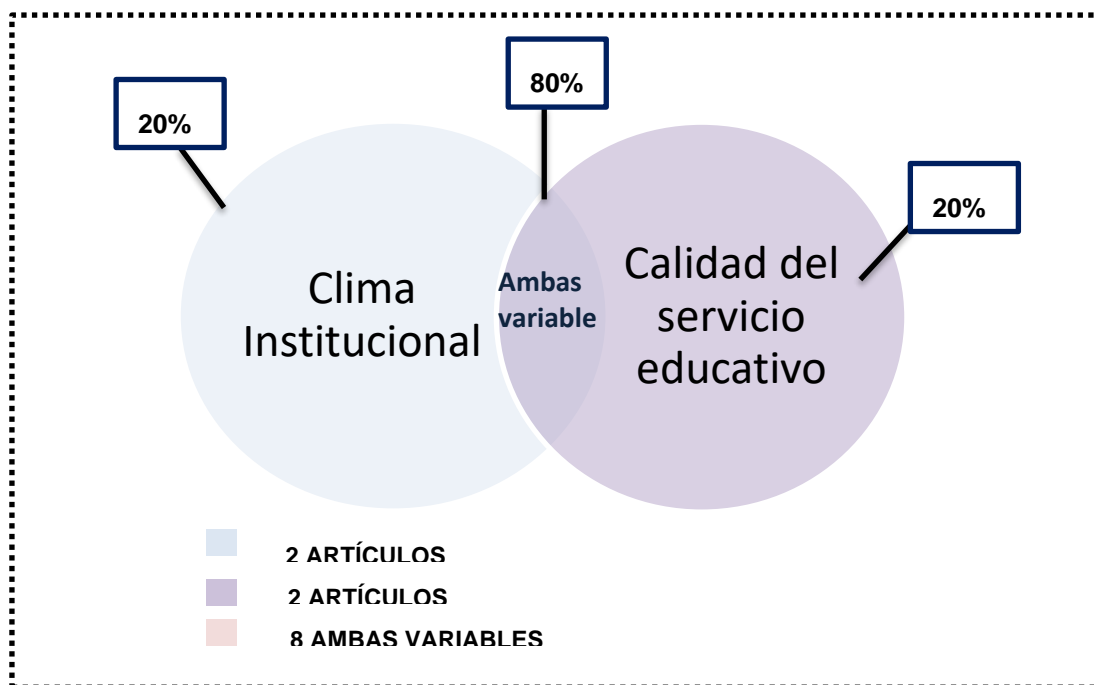
Elaboración propia

Con la finalidad de dar a conocer una proporción diferente y objetiva, se hizo una revisión de los 12 estudios finales, en el cuál se clasifico a los artículos citados en la parte metodológica, orientados al tema en estudio, es así como se estableció porcentajes a cada uno de estos enfocandose en las palabras claves que se hallan en la investigación, en el que se observará de una manera más clara y precisa la información con la finalidad de elaborar el contenido de la presente revision sistemática.

De tal manera, se podrá reconocer cuántos documentos contienen a su vez dos ámbitos en el mismo estudio (Figura 2).

Figura 2.

Composición de Temas



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 1 se representa, que de los 12 estudios seleccionados para esta revisión, el 20% solo se enfoca en el clima institucional, otro 20 % hablan específicamente de la calidad del servicio educativo, mientras que el 80% restante estudian ambas variables. De tal forma se observa que 8 artículos representan el 80% que se encuentra dentro del conjunto que estudia ambas variables, mientras que 2 artículos (20%) establece el conjunto de calidad del servicio educativo y los otros 2 artículos (20%) de clima institucional. Como se puede observar existe un mayor porcentaje en la intersección entre ambas variables, debido a que se le dio mayor prioridad a aquellos estudios que incluyan en sus estudios de investigación a ambas palabras claves, debido a que estos brindan una mayor claridad del tema en estudio, así como también proporciona mayor información sobre la relación que existe entre ambas variables. De tal manera se logra que la búsqueda de información realizada obtenga mejores resultados del proyecto en investigación.

La mayoría de los artículos muestran estudios internacionales, algunos de ellos realizadas por estudiantes de Latinoamérica de diversas Universidades como la Universidad del Zulia (Venezuela), Universidad Austral de Chile, Universidad de Medellín, y la Universidad Juárez del Estado de Durango (México), todos ellos países cercanos enfocados y relacionados con la realidad actual en cuanto a la educación en el Perú. Así mismo, se muestran estudios realizados por estudiantes de Europa con la finalidad de obtener una visión más amplia del tema en investigación.

Todas aquellas revisiones sistemáticas encontradas y analizadas, están enfocadas e inclinadas en examinar y mostrar toda información que sea relevante con el tema en estudio, es decir que brinden información contundente a cerca del clima institucional y la calidad del servicio educativo y como estas se relacionan, de tal forma que las instituciones educativas se centren en enfocarse y aplicar mejoras dentro de organización. Como tema de preocupación en muchos países la educación en los centros de estudio aún no alcanza en su auge en lo que respecta a la calidad en la educación.

En tal sentido, los estudios primarios realizados, facilitaron y proporcionaron los conceptos y antecedentes asignados en diferentes organizaciones, las cuales explican con mayor precisión la necesidad de generar un ambiente propicio dentro de las instituciones educativas entre profesor- alumno y demás integrantes dentro de la institución de tal forma que se logre obtener una satisfacción por parte de los estudiantes en cuanto a aprendizaje y un mejor servicio de calidad. Si bien es cierto la calidad en toda organización es primordial para el éxito de una empresa haciéndola más competitiva en el mercado, de igual manera genera que los clientes se sientan más seguros en optar por sus servicios, logrando de esta forma alcanzar la efectividad dentro de las organizaciones.

Pues bien, en el ámbito de las instituciones educativas cuando se habla de calidad en el servicio, resulta de vital importancia relacionarla con el ámbito del clima que existe dentro de las Instituciones educativas y como está repercute y como esta repercute ya sea de manera positiva o negativamente en la calidad del servicio educativo que se .De esta manera se respetó cada criterio metodológico, llegando a obtener 12 unidades de análisis como resultado final, las ya mencionadas con anterioridad (Véase tabla 2).

Tabla 2.
Artículos publicados según base de datos

AUTOR	BASE DE DATOS
Peréz, E., 2014	Redalyc
Asef, J. & González, E., 2017	Scielo
Silva, L., 2010	Scielo
Belmar, P., Llanca, L., Rubio, J. & Valenzuela, I., 2016	Scielo
Gómez, V. & Caldera, I., 2010	Redalyc
Rodríguez, I. & Marcano, M., 2008	Redalyc
Pantoja, S., 2009	Redalyc
Lópes, M., Posada, H. & García, E., 2014	Redalyc
Sokol, A., Gozdek, A., Figurska, I. & Blaskova, M., 2015	Sciencedirect
Bergmann, H., Geissler, M., Hundt, C. & Grave, B., 2018	Sciencedirect
Pisonová, M. & Nagyová, A., 2014	Sciencedirect
Vargas, O., 2015	Sciencedirect

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2, está clasificada por la base de datos según los artículos publicados. En el cual se observa que 4 de estos artículos pertenecen a la base de datos Sciencedirect, 3 artículos a la base Scielo y por último los 5 restantes pertenecen a la base Redalyc, todos estos son estudios confiables que garantizan la fiabilidad de la investigación. Cabe recalcar que cada una de estas páginas garantiza la seguridad, visibilidad y acceso a los diversos estudios científicos, así como la proporción de información eficiente. A diferencia de otras páginas existentes con fuentes y credibilidad un poco dudosa.

Por tal motivo, se utilizaron estos 3 tipos de bases de datos diferentes, teniendo conocimiento de su credibilidad. Con la finalidad que obtener mejores resultados, con información altamente significativa sobre las variables en estudio. En este caso que contengan información contundente sobre el clima institucional y la calidad del servicio educativo, así como la relación existente entre ambas variables, con el objetivo de recaudar la mayor información posible para obtener una mejor visión sobre el tema en estudio.

Durante el proceso de selección de los artículos, como ya se había mencionado anteriormente se utilizaron diversos criterios de depuración, para quedarnos finalmente con los más trascendentales. Uno de los criterios utilizados fue el origen del estudio. En este caso la mayoría de los estudios pertenecen a Latinoamérica y Europa. Tomando en cuenta que las zonas de estudio tengan una cercanía con la realidad en el Perú en cuanto al servicio educativo se refiere. Así como algunos estudios en Europa para tener una mayor visión e información más amplia sobre el estudio de investigación (Véase tabla 3).

Tabla 3
Artículos publicados por países

AUTOR	PAÍS
Peréz, E., 2014	Venezuela
Asef, J. & González, E., 2017	México
Silva, L., 2010	México
Belmar, P., Llanca, L., Rubio, J. & Valenzuela, I., 2016	México
Gómez, V. & Caldera, I., 2010	España
Rodríguez, I. & Marcano, M., 2008	Venezuela
Pantoja, S., 2009	Chile
López, M., Posada, H. & García, E., 2014	Colombia
Sokol, A., Gozdek, A., Figurska, I. & Blaskova, M., 2015	Polonia
Bergmann, H., Geissler, M., Hundt, C. & Grave, B., 2018	Alemania
Pisonová, M. & Nagyová, A., 2014	Slovakia
Vargas, O., 2015	Grecia

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 3, se observa que de los artículos encontrados, 2 de ellos son pertenecientes a Venezuela, otros 3 artículos son de México, 1 de España, 1 de Chile, 1 de Colombia, 1 de Polonia, 1 de Alemania, 1 de Slovakia y por último 1 de Grecia. De tal manera, que 8 de los artículos seleccionados son de origen Latinoamericano y 4 de ellos son de origen Europeo.

Así mismo, se puede apreciar que los países de México y Venezuela son los que tienen mayor cantidad de estudios, debido a que contienen mayor incidencia con el tema en investigación, además de ser estos países más cercanos y los que más se asemejan a la realidad del País en cuanto al tema en educación.

Por otro lado, para que la investigación y los resultados del estudio tengan más objetividad, como otro criterio en cuanto a la selección de los artículos, se tomaron en cuenta los estudios más actuales, es decir se tomó en consideración aquellos artículos que hayan sido publicados hace 10 años y que contengan información determinante sobre la pregunta de investigación. Aplicando este criterio, se incluyeron aquellos artículos que hayan sido publicados entre los años 2008 a 2018 (Véase tabla 4).

Tabla 4
Artículos publicados por año

AUTOR	AÑO
Peréz, E.	2014
Asef, J. & González, E.	2017
Silva, L.	2010
Belmar, P., Llanca, L., Rubio, J. & Valenzuela, I.	2016
Gómez, V. & Caldera, I.	2010
Rodríguez, I. & Marcano, M.	2008
Pantoja, S.	2009
Lópes, M., Posada, H. & García, E.	2014
Sokol, A., Gozdek, A., Figurska, I. & Blaskova, M.	2015
Bergmann, H., Geissler, M., Hundt, C. & Grave, B.	2018
Pisonová, M. & Nagyová, A.	2014
Vargas, O.	2015

Fuente: Elaboración propia

Según tabla 4, se observa los artículos publicados por año, teniendo como base que estos sean entre los años 2008 a 2018. Ante esto se denota los años que han sido publicados cada estudio, donde encontramos que, entre los más antiguos se encuentran 4 artículos que son de los años 2008, 2009 y 2010, por otro lado, entre los más actuales, se tienen 3 estudios del año 2014, 2 del año 2015, 1 del 2016, 1 del 2017 y 1 artículo del 2018, siendo este el más actual. De tal forma, que se puedan obtener datos actuales sobre las variables en estudios, que no se encuentren muy alejados de la realidad actual sobre el tema en educación en las instituciones educativas, enfocadas a la calidad del servicio educativo y al clima institucional. Como se sabe, a medida que pasa el tiempo, la información se va actualizando, debido al entorno cambiante en la sociedad y en la innovación que hoy en día se aplican en las organizaciones en busca de una mejora continua. Por tal motivo, resulta de suma importancia que la información analizada y obtenida sobre tema en estudio, sea la más actual posible.

Con el propósito de que esta etapa de resultados se desarrolle de una forma más adecuada y pertinente, se estableció el tipo de diseño metodológico, así como también se tomó en cuenta el título del estudio, de tal forma que estos contengan al menos una de las palabras claves de la investigación. Cabe precisar, que si bien se consideraron todos aquellos artículos que contengan al menos una palabra clave, se dio prioridad a los que contengan las dos palabras claves que conforman el tema en estudio, así como la relación que tenga con la pregunta de investigación (Véase tabla 5)

Tabla 5
Artículos publicados según título y diseño metodológico

AUTOR	TÍTULO	DISEÑO EN ESTUDIO
Peréz, E., 2014	Clima Organizacional para una cultura de Calidad	Cuantitativo
Asef, J. & González, E., 2017	El clima Organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior	Cuantitativo
Silva, L., 2010	Calidad académica y relevancia social de la educación superior en América Latina	Revisión
Belmar, P., Llanca, L., Rubio, J. & Valenzuela, I., 2016	Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública de Chile	Descriptivo y correlacional
Gómez, V. & Caldera, I., 2010	Inteligencia emocional y clima escolar	Descriptivo
Rodríguez, I. & Marcano, M., 2008	Evaluación institucional, calidad y pertinencia de las instituciones de educación superior	Revisión
Pantoja, S., 2009	Auto evaluación institucional y acreditación como aseguramiento de la calidad de la educación: Implicancias teóricas y prácticas	Cuantitativo
Lópes, M., Posada, H. & García, E., 2014	Entorno institucional y calidad de la educación	Revisión
Sokol, A., Gozdek, A., Figurska, I. & Blaskova, M., 2015	Organizational Climate of Higher Education Institutions and its Implications for the Development of Creativity	Cuantitativo
Bergmann, H., Geissler, M., Hundt, C. & Grave, B., 2018	The climate for entrepreneurship at higher education institutions	Revisión
Pisonová, M. & Nagyová, A., 2014	The Auto-evaluation in the Process of Improving the Quality of Educational and Non-educational Institutions	Revisión
Vargas, O., 2015	The Quality of Educational Institutions: Well-Trained and Virtuous Educational Directors and Teachers	Descriptivo

Fuente: Elaboración propia

Según tabla 5, cuatro de los artículos encontrados cuenta con un diseño de estudio cuantitativo, en el cual se evalúa y se estiman actitudes y comportamientos dentro del entorno educativo, a través de encuestas o entrevistas realizadas tanto a los estudiantes como a los docentes, posteriormente aplican técnicas estadísticas para que los estudios obtenidos tengan mayor confiabilidad en cuanto a los resultados. Por otra parte, encontramos que tres de los artículos utilizados para el proceso de resultados cuenta con un enfoque descriptivo, las cuales buscan desarrollar diversos conceptos, mediante una previa observación y análisis de diferentes investigaciones sobre clima institucional y calidad del servicio educativo, con la finalidad de dar a conocer la importancia de estas variables.

Para culminar la etapa de resultados, se tiene como otro de los criterios utilizados el idioma procedente de los artículos seleccionados, en donde se observará que de los 12 estudios finales que se tienen, todos ellos cuentan con datos e información sumamente relevante para la presente investigación con la finalidad de obtener mejores resultados y conceptos claros sobre la relación existente entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo. Si bien los diversos artículos, contienen información variada, desde el punto de análisis de cada autor y de las diferentes realidades en cuanto a educación se refiere, se encuentran diversos tipos de procedimientos en cuanto a sus procesos pedagógicos, entre otros aspectos. En cuanto al idioma en el que han sido encontrados, 8 de ellos son en Español, mientras los 4 restantes son en Inglés (Véase tabla 6).

Tabla 6
Artículos publicados según idioma

AUTOR	IDIOMA
Peréz, E., 2014	Español
Asef, J. & González, E., 2017	Español
Silva, L., 2010	Español
Belmar, P., Llanca, L., Rubio, J. & Valenzuela, I., 2016	Español
Gómez, V. & Caldera, I., 2010	Español
Rodríguez, I. & Marcano, M., 2008	Español
Pantoja, S., 2009	Español
Lópes, M., Posada, H. & García, E., 2014	Español
Sokol, A., Gozdek, A., Figurska, I. & Blaskova, M., 2015	Inglés
Bergmann, H., Geissler, M., Hundt, C. & Grave, B., 2018	Inglés
Pisonová, M. & Nagyová, A., 2014	Inglés
Vargas, O., 2015	Inglés

Fuente: Elaboración propia

Es así, como se culmina la etapa de resultados de las 12 investigaciones señaladas, en donde se pudo determinar la autenticidad y calidad de los documentos, haciendo referencia a los antecedentes y estudios de los diferentes autores, los cuales plasmaron su respectiva pregunta de investigación, con la finalidad de dar a conocer una realidad problemática, en el cual las instituciones educativas se encuentran involucradas y para darle solución, deben considerar la relación clima institucional y calidad del servicio educativo.

Teniendo en cuenta, un enfoque sobre la importancia que tiene el manejo de un adecuado clima dentro del entorno de las instituciones educativas entre estudiantes, docentes y demás directivos dentro del planten, si se obtiene un eficaz manejo de este, se lograra que los estudiantes puedan recibir un servicio de calidad.

De igual forma, los artículos siguen un diseño de investigación ordenado, con información fundamental y esencial para el adecuado desarrollo de la presente revisión sistemática y de esta manera lograr obtener los resultados requeridos, así como también los criterios que fueron utilizados para la obtención de los artículos finales. Por lo cual, se trató de dar a conocer de la manera más minuciosa posible sobre cada uno de estos criterios a través de las tablas realizadas y las figuras, cada una con su respectivo análisis, con la finalidad de explicar de una manera más clara, los procesos utilizados para esta fase de resultados, la cual nos sirvió de mucha ayuda para el desarrollo de la presente revisión sistemática.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN

Durante el proceso de la búsqueda de artículos de las diversas fuentes de estudios, se pudo comprobar una relación entre clima institucional y calidad del servicio educativo, por lo cual algunas investigaciones señalan estos dos temas como puntos de suma importancia dentro de las organizaciones educativas, las cuales deben seguir siendo estudiadas, debido a que , nos encontramos en un constante cambio, ya que al pasar el tiempo las tecnologías van revolucionando, las organizaciones buscan cada vez más estar en constante innovación, mejorando sus procesos para una mejora continua y de esta forma generar una ventaja competitiva ante las demás organizaciones.

La revisión de la literatura científica realizada, nos muestra diferentes perspectivas y posturas en común, estos enfatizan puntos importantes, como clima escolar, comportamiento de los docentes, relaciones interpersonales, calidad educativa, relación alumno – docente, entre otros, así mismo también mencionan problemas arraigados entre ambos ámbitos. Pérez (2014) sostiene que se debe generar una reflexión y realizar un consenso entre los colaboradores dentro de las instituciones, de esta manera permitir un cambio sustentable la cual permita diagnosticar una medición del clima institucional y una cultura de calidad.

Por otro lado, Silva (2010) está de acuerdo que las instituciones educativas se encuentran en un entorno cambiante e intentan estas acorde a este entorno para ofrecer un servicio de calidad de acuerdo a sus funciones. La demanda creciente por la educación, cada vez más diferenciadas y versátiles, obligan a las instituciones a ser funcionales a sus necesidades, de igual manera generan la necesidad de implementar nuevas estructuras de gestión así como la importancia de capacitaciones continuas en los centros de docencia, para el desarrollo de una autonomía intelectual y de esta forma incrementar la capacidad para el trabajo, para una correcta formación de ciudadanos, de manera en que las instituciones se centren en la función docente y profesionalización. Mientras que a comparación de Gómez y Caldera (2010) estos determinan que las relaciones en el aula son múltiples, entre estas se encuentran, la relación entre

profesores – estudiantes, profesores – familia de estudiantes, profesores y por último entre los estudiantes. Entre todos estos pone mayor énfasis en analizar y estudiar la relación entre alumno – alumno, un buen clima dentro del aula puede originar un entorno social – racional, así como poner mayor énfasis en las habilidades interpersonales o por el contrario puede originar un ambiente de agresividad y desconfianza, por consecuencia promover un clima social negativo el cual puede repercutir en el éxito académico.

Desde un ámbito más amplio, de acuerdo a estudios de origen Europeo, Sokol, Gozdek, Figurska y Blaskova (2014) mencionan que las acciones de los docentes no solo deben limitarse al control, si no que estos deben basarse en la confianza y la seguridad. Los estudiantes no deben sentir a los docentes académicos como una amenaza. Por otro lado Vargas (2015) menciona que otro de los factores importantes que influye en el clima de las instituciones es el nivel de estrés asociado con el estudio y a lo que calidad se refiere resalta la valoración que tiene con el aprendizaje, la calidad curricular y la pertinencia de materiales educativos, todo en busca de mejorar los niveles de educación. Así mismo, el estudio permitió identificar que hablar de clima institucional y calidad del servicio educativo implica abordar muchos temas de importancia dentro de las instituciones, las cuales vienen siendo temas de preocupación dentro de las instituciones educativas. Se reconoce que el tema en estudio tienen un impacto en las organizaciones dentro de un enfoque ético, humanista y pedagógico (Pantoja, 2009).

Finalmente, mediante los estudios realizados se evidenció que la literatura científica, aborda información relevante para el tema en investigación. Si bien se seleccionaron 12 estudios finales previamente analizados y estudiados, bajo diversos criterio metodológicos, las cuales pertenecen a diferentes puntos de Latinoamérica y Europa. De esta forma, se puede decir que para investigaciones futuras, se debería ampliar el periodo de estudio, ya que según lo mencionado anteriormente vivimos en un entorno cambiante y estos temas irán revolucionando con el tiempo y es preciso ir de la mano con estos cambios, como lo es enriquecernos con nuevos conocimientos.

CONCLUSIONES

Actualmente en los últimos hallazgos, se pudo determinar la relación que existe entre el clima institucional y la calidad del servicio dentro de las instituciones educativas, de igual manera muestra las implicancias que estas tienen en el comportamiento y el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Muchos de estos estudios recalcan la importancia que tiene el buen manejo de las relaciones interpersonales dentro de las instituciones para la obtención de un ambiente grato para todos los integrantes dentro de las organizaciones. Si bien se encontraron diferentes puntos de vista, se puede precisar que estos temas tienen un enfoque muy amplio que requiere de una amplia y minuciosa investigación.

Alguna de las limitaciones de esta investigación, se relacionan a la naturaleza de los artículos seleccionados, debido a que algunos de ellos no abarcan un enfoque de estudios cualitativos, por lo que algunos carecen de datos y análisis enfocados a la realidad. Es decir algunos de estos corresponden a un estudio descriptivo de las instituciones que han sido analizadas, si bien estos brindan de igual manera información importante, más no un enfoque amplio sobre el tema en investigación. Igualmente hubo algunas dificultades para diferenciar los enfoques encontrados en los estudios debido a que muchos se presentaban como experiencias por los autores.

A pesar de las limitaciones que se dieron mediante el proceso de investigación, se valoran los hallazgos de estudios encontrados, todo ellos con un notable criterio de información en cuanto a la pregunta en investigación. Nos muestra aspectos significativos para comprender mejor la relación entre el clima y la calidad del servicio educativo, como variables claves en el entorno de las instituciones.

Una revisión de la literatura científica abarca un marco teórico con información abundante y sintetizada de una amplia variedad de estudios, los cuales son previamente seleccionados y analizados mediante diversos criterios metodológicos, brindando información e indicios importantes para el proceso de investigación y obtener una idea más clara sobre esta. De igual manera servir para futuras investigaciones que se enfoquen en alguna de las variables en estudio.

REFERENCIAS

- Aneta Sokol, Agnieszka Gozdek, Irena Figurska, Martina Blaskova,
Organizational Climate of Higher Education Institutions and its Implications for the Development of Creativity, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 182, 2015, Pages 279-288, ISSN 1877-0428, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.767>.
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815030426>)
- Clemenza, C., & Azuaje, H., & Araujo, R. (2010). *Calidad de servicio de las instituciones privadas de educación superior*. *Omnia*, 16 (1), 53-81.
- Corzo de Rodríguez, L., & Marcano, N. (2007). *Evaluación institucional, calidad y pertinencia de las instituciones de educación superior*. *Omnia*, 13 (2), 7-29.
- Díaz Solís, A., & González González, A. (2007). Auditoría de calidad como vía de mejora al Servicio de educación. *Ingeniería Industrial*, XXVIII (1), 25-28.
- Jiménez Gómez, V., & Fajardo Caldera, M. (2010). *Inteligencia emocional y clima escolar*. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4 (1), 729-743.
- Juárez-Adauta, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50 (3), 307-314.
- López, M., & Posada, H., & Henao García, E. (2014). *Entorno institucional y calidad de la Educación: un análisis exploratorio de los resultados de las pruebas estatales para los colegios públicos de la ciudad de Medellín*. *Semestre Económico*, 17 (36), 39-68.
- Mária Pisoňová, Adriana Nagyová, The Auto-evaluation in the Process of Improving the Quality of Educational and Non-educational Institutions, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 149, 2014, Pages 724-732, ISSN 1877-0428, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.08.278>.
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281404991X>)
- Nevado Batalla Moreno, P. (2003). *Calidad de los servicios*. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 5 (1), 19-32.
- Orozco Silva, Luis Enrique. (2010). *Calidad académica y relevancia social de la educación superior en América Latina*. *Revista iberoamericana de educación superior*, 1(1), 24-36. Recuperado en 08 de octubre de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722010000100003&lng=es&tlng=es.

- Olga Lucia Pardo Vargas, The Quality of Educational Institutions: Well-Trained and Virtuous Educational Directors and Teachers, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 197, 2015, Pages 456-459, ISSN 1877-0428, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.166>.
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815041671>)
- Palominos-Belmar, Pedro-Iván, Quezada-Llanca, Luis-Ernesto, Osorio-Rubio, Claudio-Andrés, Torres-Ortega, Jorge-Antonio, & Lippi-Valenzuela, Luis-Miguel. (2016). *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*. *Revista iberoamericana de educación superior*, 7(18), 130-142. Recuperado en 08 de octubre de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&tlng=es.
- Pedraza Melo, N., & Bernal González, I., & Lavín Verástegui, J., & Lavín Rodríguez, J. (2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF. *Conciencia Tecnológica*, (49), 39-45.
- Plancarte Cansino, P., & Ortega Silva, P. (2008). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de educación especial en una institución universitaria*. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13 (1), 143-163.
- Quiñones, R., & Pérez Hasbun, D. (2008). *Calidad del servicio: importancia de su estudio dentro del contexto de los programas educativos de las instituciones escolares*. *Multiciencias*, 8, 172-177.
- Ramírez Campos, Á., & Domínguez Aguirre, L. (2012). *El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta*. *Investigación Administrativa*, (109), 21-30.
- Redon Pantoja, S. (2009). Auto evaluación institucional y acreditación como Aseguramiento de la calidad de la educación: implicancias teóricas y prácticas. *Estudios Pedagógicos*, XXXV (2), 269-284.
- Sotelo Asef, Jesús Guillermo, & Figueroa González, Ernesto Geovani. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. <https://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Turpo, J., & Jaimes, D. (2017). *Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad privada confesional*. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 7 (1), 97-116.
- Visbal Pérez, E. (2014). *Clima organizacional para una cultura de calidad*. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 10 (29), 121-144.